

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada awal era milinium ke tiga yang kita hadapi sekarang ini ditandai dengan semakin meningkatnya arus globalisasi yang membawa berbagai konsekuensi, tidak hanya pada persaingan yang semakin ketat pada tingkat global, namun juga pada segala aspek dan tata nilai kehidupan manusia, baik sebagai pribadi maupun komunitas, berbangsa dan bernegara. Satu hal yang pasti adalah bahwa kita tidak dapat melarikan diri atau menghindar dari terpaan arus globalisasi tersebut, namun kita harus menghadapinya dengan penuh keyakinan dan percaya diri serta dengan penuh kesungguhan dengan segala kemampuan yang ada. Jawaban untuk persoalan ini adalah dengan menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing pada tingkat nasional, dan atau global melalui pendidikan. Kalau kita berbicara masalah persiapan sumber daya manusia yang berkualitas, maka pendidikan yang berkualitaslah menjadi kata kuncinya.

Meskipun pendidikan dalam bentuk, jenis, dan ragamnya telah dilaksanakan oleh manusia sepanjang sejarah manusia itu sendiri, namun pada kenyataannya, pendidikan yang mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menjawab tantangan era globalisasi barangkali belum sepenuhnya kita laksanakan. Karena itu tampaknya untuk beberapa waktu ke

depan bangsa Indonesia belum siap menghadapi era milineum ketiga tersebut.

Menurut Pidarta (1997:31) pendidikan yang belum banyak ditangani yaitu manajemen pendidikan sebagai satu sistem, terutama yang bertalian dengan subsistem informasi dan lingkungan. Supaya pendidikan itu menjadi baik, maka sistem manajemen ini diupayakan untuk dilaksanakan. Sistem itu mencakup subsistem sebagai berikut :

1. Subsistem struktur, yang menyangkut unit-unit kerja, deskripsi tugas.
2. Subsistem tehnik, yang terdiri dari tehnik memproses peserta didik, proses belajar mengajar, dan tata kerja administrasi
3. Subsistem personalia, yang mencakup semua kegiatan yang bertalian dengan personalia
4. Subsistem informasi, yang bertugas menjaring, menganalisis, dan menyimpan semua informasi yang bertalian dengan pendidikan
5. Subsistem lingkungan, ialah bagian yang menangani kerjasama antara lembaga dengan masyarakat

Total Quality Management (Manajemen Kualitas Terpadu - TQM) sebagai suatu model manajemen yang berfokus pada perbaikan proses untuk kepuasan pelanggan, yang dipandang berhasil di dunia industri di negara-negara maju seperti Jepang dan Amerika Serikat, mulai dilirik oleh institusi pendidikan untuk diadaptasi dengan tujuan untuk menghasilkan produk/lulusan yang berkualitas. Dalam perspektif TQM (Sallis, 1993:29), pendidikan adalah sebuah institusi yang menyediakan/ menghasilkan produk berupa jasa - servis.

Jasa perguruan tinggi secara keseluruhan, menurut Sallis (1993 : 31) dapat dikategorikan menjadi dua macam yaitu (1) jasa akademik, dan (2) jasa non-akademik. Jasa akademik meliputi (a) pendidikan (b) penelitian, dan (c) pengabdian kepada masyarakat. Jasa non-akademik adalah semua jenis kegiatan dan atau pelanggan perguruan tinggi yang mendukung kegiatan akademik secara tidak langsung, yang sangat menentukan efektivitas dan kualitas jasa akademik. Produk yang berupa jasa tersebut diberikan kepada pelanggan; pelanggan internal (mahasiswa dan karyawan dan dosen) dan pelanggan eksternal (orangtua dan lembaga pemerintah atau institusi pemakai lulusan).

Bagaimana TQM dapat diterapkan di perguruan tinggi, Hardjosoedarmono (2002:130) menyatakan bahwa ada berbagai kegiatan di perguruan tinggi yang TQM dapat diterapkan , seperti

1. Melaksanakan penelitian dalam TQM
2. Mengajarkan asas-asas TQM
3. Menerapkan TQM untuk memperbaiki kualitas administrasinya, dan
4. Menerapkan TQM untuk memperbaiki kualitas pengajaran di kelas.

Pendidikan dan pengajaran sebagai dharma pertama dari Tri Dharma Perguruan Tinggi merupakan kegiatan pertama dan utama dalam proses belajar mengajar, karena proses belajar mengajar (PBM) merupakan bagian terpenting dari jasa/produk perguruan tinggi akan berpengaruh terhadap kualitas jasa yang lain. Hal-hal yang secara substansiil berkaitan dan berpengaruh terhadap kualitas pembelajarn di perguruan tinggi adalah : (1) kurikulum (2) perkuliahan dan

evaluasi, (3) dosen (4) mahasiswa, dan (5) alat bantu.

Dan penerapan Total Quality Management in Education (Gaspersz, 2002 dalam Ari Anshori 2002 : 1) pada perguruan tinggi dan industri di Indonesia harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggungjawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan tinggi.

Hakikat TQM adalah filosofi dan budaya (kerja) organisasi yang berfokus pada kualitas dan kepuasan pelanggan. Tujuan yang akan dicapai dalam organisasi dengan budaya TQM adalah memenuhi atau bahkan melebihi apa yang dibutuhkan dan diharapkan atau diinginkan oleh pelanggan, terutama pelanggan eksternal (orangtua dan lembaga pemerintah atau institusi pemakai lulusan). Dengan demikian, TQME adalah suatu solusi alternatif untuk menjamin kualitas dan standar dalam pendidikan.

Universitas Muhammadiyah Purworejo (UMP) sebagai perguruan tinggi dibawah kordinasi Persyarikatan Muhammadiyah menghadapi tantangan semakin berat menghadapi era globalisasi. UMP harus menghasilkan lulusan yang berkualitas, maka ia dituntut melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas pula. Untuk menghasilkan pendidikan/lulusan yang berkualitas sekurang-kurangnya ada lima tantangan berat yang dihadapi :

1. UMP termasuk perguruan tinggi baru yang berada di kota kabupaten yang kecil.

2. Semua biaya tergantung pada partisipasi masyarakat. Bantuan pemerintah sangat minim
3. Hampir 90 % orang tua mahasiswa terdiri dari golongan berekonomi menengah ke bawah. Sebagian besarnya adalah kaum tani
4. Latar belakang pendidikan menengah calon mahasiswa bervariasi dan heterogen, pada umumnya berasal dari sekolah-sekolah swasta
5. Secara kualitatif dan kuantitatif sumber daya pengelola (dosen dan staf administrasi) maupun sarana prasarana pendukung kegiatan belajar mengajar masih kurang.

Maka untuk menghadapi dan mengatasi tantangan itu perlu diadakan suatu tindakan dan kajian akademis yang mendalam dalam bentuk program. Dan program ini harus senantiasa dievaluasi agar teridentifikasi persoalan dan hambatan. Dalam hubungannya pelaksanaan proses belajar mengajar dilihat dari perspektif TQM di Universitas Muhammadiyah Purworejo adalah untuk mengevaluasi proses pelaksanaan pengelolaan UMP dengan menggunakan pendekatan TQM sebagai tolok ukur dan acuan.

## B. Identifikasi Masalah

Dari paparan di atas teridentifikasi beberapa masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan proses belajar mengajar dan produk berupa jasa yang dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Purworejo. Kajian penelitian ini berkaitan dengan masalah kualitas, isi, dan penyajian jasa akademik UMP yang

meliputi kurikulum, perkuliahan, evaluasi, dosen, mahasiswa, dan alat bantu dalam persepektif TQM.

#### C. Pembatasan Masalah

Pengelolaan sebuah organisasi pada umumnya dan perguruan tinggi pada khususnya, adalah menyangkut persoalan yang kompleks sehingga tidak dapat menyeluruh. Oleh karena itu mempertimbangkan kemampuan peneliti (pikiran, dana, waktu dan lain-lain) maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah salah satu dari tiga komponen komplementer dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar dalam Perspektif TQM di Universitas Muhammadiyah Purworejo”.

#### D. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dikaji dalam tulisan ini adalah “Bagaimana Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar dalam Perspektif Total Quality Management di Universitas Muhammadiyah Purworejo ?”

#### E. Tujuan Penelitian

Dengan peneltian ini diharapkan dapat diketahui bagaimana pelaksanaan proses belajar mengajar dalam perspektif TQM di Universitas Muhammadiyah Purworejo untuk mengantisipasi kebutuhan pasar tenaga kerja.

## F. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan ada beberapa manfaat yang bisa dikemukakan :

### 1. Manfaat akademik :

- a. Proses Belajar Mengajar akan berjalan secara efisien.
- b. Lulusan atau out put yang dihasilkan akan lebih berkualitas dan kompetitif.

### 2. Manfaat praktis :

Eksistensi Universitas Muhammadiyah Purworejo dalam penyiapan kebutuhan tenaga kerja akan kelihatan nyata.